**Wil je wel de nieuwe Jeff Bezos zijn?
De methode-Amazon ontmaskerd**



Illustraties Marco Stoker

Het succes van webwinkelgigant Amazon komt met een hoge prijs. Belastingontwijking, machtsmisbruik en slechte werkomstandigheden zijn de pijlers waarop topman Jeff Bezos zijn bedrijf heeft gebouwd. Hoelang is die 'methode-Amazon' nog houdbaar?

DOOR LAURENS VERHAGEN

Afgelopen week werd duidelijk dat de zesduizend Amazon-medewerkers van een grote locatie in Alabama zich niet gaan verenigen in een vakbond. Alle inspanningen van Amazon om dit te voorkomen, zijn opnieuw succesvol gebleken.

En dat terwijl de geest uit de fles leek te zijn, mede aangewakkerd door de Black Lives Matter-beweging (veel magazijnmedewerkers zijn zwart) en berichten over een onveilige werkomgeving aan het begin van de coronapandemie toen werknemers onvoldoende afstand konden houden. De gigantische werkdruk in de magazijnen en onder chauffeurs was er altijd al. De extreme inkomensverschillen ook.

Door de vakbondstemming is het vergrootglas komen te liggen op alles wat Amazon niet alleen tot een succesvol, maar volgens critici ook tot een meedogenloos bedrijf maakt: belastingontwijking, machtsmisbruik, slechte werkomstandigheden en een alle concurrentie verslindend überkapitalisme.

De gemiddelde prijsbewuste Nederlander zal hier geen weet van hebben en laat die goedkope robotstofzuiger, badjas of espressomachine niet aan zich voorbijgaan. Nederlanders weten de Amerikaanse webshop steeds beter te vinden, zeker sinds die sinds een jaar ook in het Nederlands beschikbaar is.

Wie mocht denken dat de beroerde werkomstandigheden iets typisch Amerikaans zijn, zit ernaast. Zo staakten vorige maand zo'n 40 duizend logistiek medewerkers van Amazon in Italië vanwege de werkdruk. De vakbonden riepen consumenten daar op om de webwinkel te boycotten. Ook in Duitsland riepen de vakbonden op tot een staking.

Nog niet eerder klonk de kritiek op de trukendoos van het bedrijf van oprichter Jeff Bezos zo luid als nu. Wat is die even succesvolle als felbekritiseerde aanpak?

1

Wees extreem efficiënt (en omarm ongelijkheid)

Eerst het goede nieuws voor topman Jeff Bezos en de andere managers van het bedrijf dat hij 27 jaar geleden in zijn garage begon. Net als andere techbedrijven profiteert Amazon van de wereldwijde coronacrisis. Mensen werken meer thuis (waardoor vraag naar technologische oplossingen groot is) én bestellen meer online. Geen wonder dat Amazon in de lift zit en daarmee ook Bezos. Zijn vermogen steeg in een jaar met 64 miljard dollar (zo'n 54 miljard euro).

Dat leidt tot cynische rekensommetjes. Bezos verdient in 12 seconden evenveel als een magazijnmedewerker in een jaar. En Bezos zou uit eigen zak al zijn 876 duizend werknemers een eindejaarsbonus hebben kunnen geven van 90 duizend euro en dan nog steeds rijker zijn dan hij voor de pandemie was. Dat deed hij natuurlijk niet.

Martijn Arets, schrijver van de Platformrevolutie dat over bedrijven als Amazon, Zalando en Uber gaat, noemt Amazon een typische exponent van Silicon Valley waarin alles met een techbril wordt bezien. Dat verklaart volgens hem ook de slechte werkomstandigheden in de magazijnen: 'Bezos en de zijnen benaderen alles met een puur wiskundige benadering. Data spelen een belangrijke rol en efficiency gaat voor alles. Met die bril wordt ook naar de werknemers gekeken, zonder na te denken over de gevolgen voor hen.' Met als gevolg een bijna onmenselijke werkdruk, weet Arets. 'Maar wat is het alternatief voor die mensen? Als je concurreert met werkloosheid, kun je je als eikel opstellen.'

Dat laatste heeft Amazon ook gedaan, bijvoorbeeld door op alle mogelijke manieren proberen te voorkomen dat het morrende werkvolk zich verenigt in vakbonden. Zelfs intimidatie werd niet geschuwd. Het bedrijf zelf wijst herhaaldelijk op het uurloon van 15 dollar (vele dollars meer dan het officiële minimumloon), de goede gezondheidszorg, de moderne en veilige werkomgeving en de carrièremogelijkheden.

De Amerikaanse zakenkrant The Wall Street Journal schreef onlangs dat Jeff Bezos zich gedraagt alsof hij nog steeds vanuit zijn garage een start-up met geldnood overeind moet zien te houden: 'Amazon is nooit volwassen geworden.' Maar, constateerde de krant ook: precies deze houding heeft er ook voor gezorgd dat Amazon zo groot en machtig is geworden en blijft groeien. Bezos' honger naar groei en zijn selectieve krenterigheid zijn legendarisch. De net kersverse miljardair koketteerde in de begindagen met zijn gewone Honda Accord. Geld gaf hij wel uit aan de in zijn ogen echt belangrijke zaken: datacentra.

2 BEÏNVLOED DE PUBLIEKE OPINIE EN DOE ALSOF JE PROGRESSIEF BENT

Enthousiaste Amazonians vertelden de afgelopen weken via nep-accounts op Twitter hoe fijn het werken is bij het bedrijf. Zo is er de 'blije Amazon-werknemer' Burt die meldt dat vakbonden zonde van het geld zijn. Amazon heeft toegegeven dat in ieder geval één nepprofiel is gebruikt, maar zegt daar niets mee te maken te hebben. Twitter heeft diverse accounts opgeschort. Deze pogingen zijn een reactie op de aanzwellende kritiek van Amazon-medewerkers. De overal opduikende foto's van met urine gevulde waterflesjes staan symbool voor de hoge werkdruk bij de magazijnen en de pakketbezorgers. Chauffeurs hebben te maken met zulke strakke schema's dat een bezoek aan een toilet er simpelweg niet in zou zitten. Vandaar die flesjes: ze moeten in hun bus hun behoefte doen.

De urinerel is ook inzet geworden van gênant geruzie tussen politici en de Amazon-top, dat in alle openheid op Twitter wordt uitgevochten. Een bewuste strategie trouwens. 'Amazon begon een Twitter-oorlog omdat Jeff Bezos over de zeik was', schrijft technologie-nieuwswebsite Recode. De boodschap van de opperbaas aan zijn managers: vecht terug en ga met gestrekt been in op alle kritiek van politici.

Op een bericht dat de kritische Democraat Bernie Sanders naar Alabama komt om werknemers een hart onder de riem te steken, reageerde Amazon-bestuurder Dave Clark met cynisme. Je kunt natuurlijk naar een verhaal van Sanders over een uurloon van 15 dollar en goede gezondheidszorg luisteren, aldus Clark, maar 'het progressieve' Amazon voorziet daar allang in.

Democraat Mark Pocan liet dit niet over zijn kant gaan: 'Het betalen van 15 dollar per uur maakt je nog geen 'progressieve werkplek' zolang je vakbonden tegenwerkt en je werknemers in waterflessen laat plassen.' Waarop Amazon reageerde: 'Je gelooft toch niet echt dat verhaal over het plassen in flessen?' Maar de gestrekt-beenmethode lijkt averechts te hebben gewerkt. De laatste dagen gooit Amazon het ineens over een andere boeg. O ja, dat plassen in flesjes is gebeurd. Sorry. En, o ja, we willen best meer belasting gaan betalen. Onlangs noemde president Joe Biden Amazon als voorbeeld van grote bedrijven die belastingen ontwijken.

3 Maak spullen na en maak misbruik van je macht

Peak Design is een klein bedrijf dat fotocamera-accessoires maakt van duurzame materialen en door eerlijk betaalde productiemedewerkers. De hoogwaardige en dure spullen werden via Amazon te koop aangeboden. En blijkbaar werden ze goed verkocht, want Amazon kopieerde een cameratas van Peak, maar dan met slechtere materialen en niet onder fairtradevoorwaarden. De kopie van het eigen merk Amazon Basics werd vervolgens onder dezelfde productnaam (Everyday Sling) in de etalage gezet. Dit recente voorbeeld uit The Wall Street Journal is exemplarisch voor de methode-Amazon.

Volgens een kritisch rapport van een commissie van het Amerikaans Congres van afgelopen najaar geniet Amazon een 'aanzienlijke en duurzame marktmacht' bij onlinewinkelen.

Het concern gebruikt data over goedverkopende producten van externe verkopers op zijn platform, om vervolgens diezelfde producten zelf na te maken, aldus de commissie. Amazon zelf zegt dat zijn werknemers dit soort data niet voor dit soort doeleinden mogen gebruiken. Ook in Europa ligt Amazon onder vuur. Het concern maakt als grootste webshop ter wereld misbruik van zijn machtspositie, concludeerde de Europese Commissie in november. Omdat Amazon optreedt als platform, heeft het bedrijf real time inzicht in alle relevante gegevens van zijn concurrenten, aldus Brussel.

Het is een tweepettentruc die meer platformbedrijven met succes toepassen, ziet platformspecialist Martijn Arets. 'Amazon is zowel aanbieder als marktmeester. Andere bedrijven nemen risico's met nieuwe producten en Amazon hapt toe op het moment dat het ziet dat iets potentie heeft.' Amazon betwist overigens de conclusies van de Europese Commissie en benadrukt juist zijn bescheiden positie op de gehele (dus ook fysieke) wereldwijde winkelmarkt.

4

Breid al je tentakels uit tot alle hoeken van het net

Het bedrijf is meer dan alleen een webwinkel. Amazon heeft bijvoorbeeld ook een streamingdienst en maakt eigen producten (de slimme deurbellen van Ring bijvoorbeeld, de Kindle e-reader en praatassistent Alexa). 'Juist die combinatie maakt het bedrijf zo succesvol', zegt Arets. 'Net als Google of Apple zijn ze in staat om de consument binnen hun eigen ecosysteem aan diensten te houden.' De auteur wijst op het aanbod van Amazon waarbij klanten gratis de streamingdienst krijgen in combinatie met een dienst voor gratis bezorging.

Dit voordeel wordt ook beschreven door voormalig Amazon-topmannen Colin Bryar en Bill Carr in hun recente boek Working Backwards over het succes van Amazon: 'Iedere concurrent kon met een gratis bezorgdienst op de proppen komen, en iedere concurrent kon een Netflix-achtige dienst in de markt zetten, maar het was zeer onwaarschijnlijk dat iemand met dezelfde combinatie als wij voor de dag zou komen.'

Amazon kan lage prijzen aan de consument doorberekenen omdat het zo groot is en scherp kan inkopen. En anders is er nog altijd die andere kurk waar Bezos' onderneming op drijft: Amazon Web Services. Dit is het uiterst winstgevende bedrijfsonderdeel dat clouddiensten aanbiedt aan bedrijven. Deze cashcow zorgt ervoor dat Amazon 'idioot veel geld' (dixit Arets) heeft en een lange adem.

5 WERK JE CONCURRENTEN DE MARKT UIT MET LAGE PRIJZ

EN
Amazon groeit en groeit, terwijl Amerikaanse winkelcentra de deuren moeten sluiten als gevolg van de pandemie en de stijgende e-commerceverkopen. En, o ironie, juist het bedrijf dat heeft bijgedragen aan hun ondergang koopt die lege panden nu op om ze om te bouwen tot distributiecentrum, bericht NBC News.

Met veel geld in de achterzak, schaalvoordeel, een uiterste efficiënte bedrijfsvoering en lage prijzen probeert Amazon ook Nederland te veroveren en de nu nog oppermachtige marktleider Bol.com het leven zuur te maken. Ze hebben de tijd en het geduld, constateert Arets. Uiteindelijk zal het ze wel lukken, vermoedt hij. 'In Nederland is Bol.com een sterke speler, maar het telkens terugkerende beeld is dat het op de langere termijn moeilijk concurreren is met de grote Amerikaanse techbedrijven. De Amerikanen kopen markt.'

Zover is het nog niet. Amazon geeft geen omzetcijfers over zijn Nederlandse activiteiten, maar afgaande op de bezoekcijfers aan zijn site ligt Amazon nog altijd flink achter op Bol.com. Dirk Mulder, retailspecialst bij ING, verwacht net als Arets dat Amazon ook hier flink gaat groeien. 'In andere landen zie je dat er één of twee dominante e-commerceplatformen overblijven met ieder rond de 30 of 40 procent marktaandeel. Nederland zal ook die kant opgaan.'

De lokale winkels hebben op dit moment nog een voordeel boven Amazon, ziet Mulder: de bezorgtijden. 'Wij Nederlanders zijn inmiddels bij winkels als Bol en Coolblue gewend: voor 12 uur 's avonds besteld, morgen in huis. Daar is Amazon niet op ingericht.' Een ander sterk punt van de Nederlandse webwinkels is volgens Mulder de klantenservice: 'Die is top geregeld.'

Maar uiteindelijk geven het gemak en vooral de prijzen in de webwinkel de doorslag, denkt de econoom: 'Nederlanders laten zich daardoor leiden.' Ook Arets maakt zich geen illusies over het imagoprobleem dat Amazon nu heeft. 'Lage prijzen komen voor de moraal.' De consument, verslaafd gemaakt aan goedkoop consumeren, zal het verschil niet gaan maken.

NIEMAND RIJKER DAN JEFF BEZOS

Jeff Bezos (57) staat met een vermogen van 177 miljard dollar (bijna 150 miljard euro) stijf bovenaan in de Forbes-lijst van vermogendste personen op aarde, vóór collega-techmiljardair Elon Musk van Tesla. Dat vermogen heeft Bezos te danken aan zijn aandelen Amazon, het bedrijf dat hij in 1994 oprichtte en dat onder zijn bewind is uitgegroeid tot een van de machtigste techbedrijven ter wereld. Een jaar eerder trouwde hij met romanschrijver MacKenzie Scott, van wie hij twee jaar geleden scheidde. Zijn ex-vrouw, die een kwart van Bezos' aandelenpakket meekreeg, heeft een vermogen van 57 miljard dollar (48 miljard euro). Vorig jaar schonk ze maar liefst 5,8 miljard dollar aan goede doelen. Bezos kondigde begin dit jaar aan dat hij na de zomer een stapje terug doet bij Amazon.

MEER DAN EEN WEBWINKEL

Amazon begon als boekwinkel en is bij het grote publiek vooral bekend vanwege zijn webshop, ook in Nederland. Maar het bedrijf doet veel meer dan dat. Amazon maakt bijvoorbeeld eigen hardware onder de merknaam Ring (slimme deurbellen, alarmsystemen), Kindle (e-reader) en Echo (slimme speakers). Ook heeft het een streamingdienst en een eigen slimme praatassistent, Alexa genaamd. De andere, minder zichtbare maar minstens zo belangrijke poot is Amazon Web Services (AWS). Deze grootste cloud van internet wordt door zo'n miljoen bedrijven en instellingen (Netflix bijvoorbeeld) gebruikt voor hun diensten. AWS is inmiddels verantwoordelijk voor ongeveer 12 procent van de omzet.